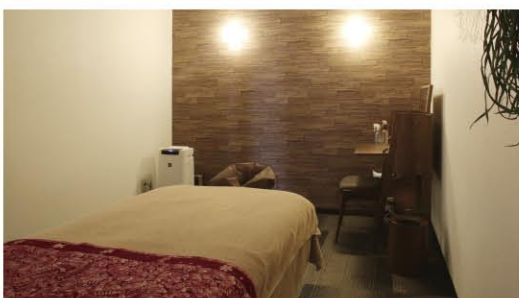
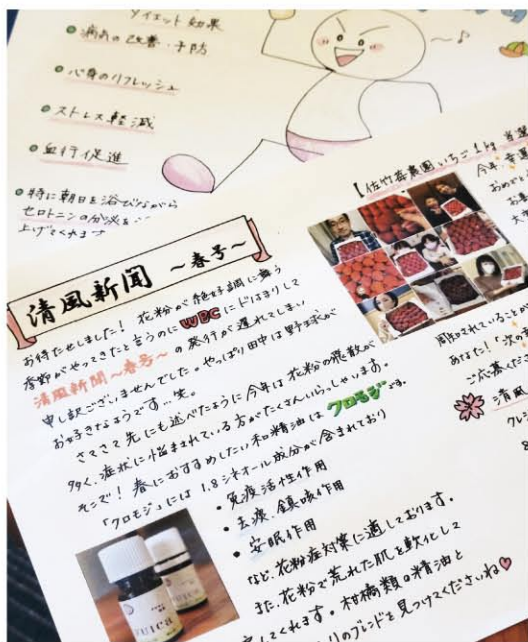


## 癒し処 清風

〒761-8073 香川県高松市太田下町2518-1  
TEL:087-899-8338  
HP:https://kiyokaze.com

リラクゼーションサロン

完全個室のリラクゼーションサロン。「アロマオイルマッサージ」や「超絶ヘッドスパ」などの施術でお客様にリラックスタイムを提供しています。



あの企業は  
どう使っている！

# 事例に学ぶ IoT導入

## リピート率驚異の92%超え 予約1カ月半待ちのサロンに成長した理由

アナログな顧客管理の  
デメリットが目立ち始める

2016年にオープンしたリラクゼーションサロン癒し処 清風。同店では、お客さまとの距離感にこだわり、些細な会話から悩みや希望をすくい取り施術を提案。顧客に寄り添うことでリピーター創出を図っています。「開店当初はお客さまが少なく、個人情報や予約情報などを紙カルテで管理することや、アフターフォローとして手書きのDMや季刊誌を顧客全員に送付する時間が十分にありませんでした。しかし徐々にお客さまが増えはじめると、顧客データの把握や予約案内に時間がかかることでお客さまを待たせてしまったり、タイムロスが生じることも。さらに、アフターフォローに使っていた時間がなくなるなどアナログ管理のデメリットが目立ち始めました。このままでは、稼働効率や顧客満足度に影響を与えると考え、デジタルへの移行を決めました」と田中氏。

店舗運営をオールインワン  
システムで一元管理

導入したのは「ホームページ」「予約システム」「顧客管理」「データ解析」など店舗運営に必要な機能が集約された優良顧客管理システム。各機能が連携し、個人情報や予約情報などを一元管理できるように。ボタン一つで情報を引き出せ、お客さまを待たすことなく、スムーズな対応を可能にしています。さらに、施術回ごとの会話内容などを記録することもでき、パーソナルできめ細やかな施術提案を実現しています。「新規顧客獲得を狙い、大手予約サイトも併用していました。しかし、クーポン目当ての方が多くリピーターにつながらず、掲載料が高いことから現在は優良顧客管理システム一本にしています。このシステムのおかげで優良顧客のリストアップが容易になり絞った営業が可能に。現在リピート率は90%を超えています」と田中氏。IoTツールの導入は付加価値を生み出し、サロンの成長に貢献しています。

# 図解！ IT導入ビフォー&アフター

After

- ホームページ
- 予約システム
- データ解析
- 顧客管理

これらの運営が  
ひとつのシステムで!

## 優良顧客管理システム LOYTEM

- ・情報が整理された見やすいホームページの作成
- ・24時間受付可能なネット予約システム
- ・顧客情報キーワードで検索  
→絞り込み検索で、対象者の一覧を表示できる
- ・施術メニューのリピート率や  
月平均単価などのデータ解析 etc

癒し処 清風の  
サイトはコチラ!!



お客さまを待たせない  
スムーズな対応実現

●月●日  
●時で検索

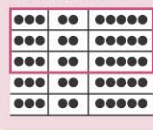
紙カルテのように  
1枚1枚選定の必要なし

●月●日●時から  
予約できますか?

予約可能ですよ

この人たちに  
季刊誌を送ろう!

お客さま



### 効果1 顧客データの把握がボタン1つで可能に

個人情報や体の状況、趣味、嗜好、詳細情報などの顧客データがボタン一つで確認可能に。

### 効果2 顧客情報の絞り込みで手間減 時間短縮に

キーワードを入力すると該当する対象者が絞り込まれ、一覧表示されるように。季刊誌やDMなどの送付者を選定する際、紙をめくって絞り込む必要がなくなった。誕生日のお客さまを調べる際などにも利用している。

### 効果3 事前予約確認メールの送信で 無断キャンセル減

施術前日に「明日●時からです」という事前予約確認メールが簡単に送れるようになり、うっかり忘れによる当日キャンセルがほとんどなくなった。

Before

お客さまに  
季刊誌を送ろう!



●月●日●時から  
予約できますか?

お客さま

顧客情報…紙カルテを確認

・施術履歴・体の状況・趣味や嗜好 etc



検索機能なし。確認や照合は全て手作業

この人には送る…  
この人には送らない…

少々お待ち  
ください



予約状況の把握が  
追いつかない…  
他の施術が入って  
なかったっけ?

お客さま

情報確認に時間を取られ、  
スムーズな対応が実現しにくい…

### 課題1 顧客データの把握に時間がかかる

紙カルテに検索機能はついていない。必要な情報を引き出すには紙をめくって探す必要があり時間がかかっていた。

### 課題2 DMや季刊誌など送付先選定に 時間がかかる

顧客が徐々に増えるにつれて季刊誌やDMは選定して送付するように。紙カルテを確認し、対象者を一人ひとり絞り込むのに大幅に時間がかかっていた。

### 課題3 予約一覧がなく 円滑な顧客対応ができない

次回の来店案内や予約の空き状況を聞かれてもすぐに回答ができず、お客さまを待たせてしまうことも。

担当Tの  
編集後記

## 取材企業の あれやこれや話

お客さまの心と身体を日々癒す田中さん。お客さまを喜ばせたいという強い思いから、休日返上で県外へ勉強しに行くこともしばしば。某超人気有名ヘッドスパサロンの技術資格もお持ちで、同店の「超絶ヘッドスパ」はその技術が体感できる大人気メニュー。なんと、日本中のサロンで60万人以上がキャンセル待ちをしているほど注目の技術だそう。5分を待たず眠ってしまうほど気持ちがよく、施術後はシワやたるみが取れて顔が驚くほど変わるそうですよ。私もぜひ一度体験してみたいです!

田中氏



次の目標はアスリートのレーシングやメンテナンス技術の取得です。現在、ご来店

いただいたいるカラー選手のお客さまのケアをきっかけに、アスリートの怪我予防に興味を持ちました。施術を通してたくさんのお客さまの笑顔と一緒の勝利の喜びを分かち合うのが夢ですね。

